

Télécentres : de l'idée à la réalité au Mozambique



Jertrudes, vendeuse au marché de Manhica, au Mozambique, suit une formation en informatique au télécentre de son voisinage. (Photo CRDI : Kevin Conway)

2003-11-17

par Kevin Conway

« Avec les ordinateurs, dit Polly Gaster, la qualité d'entrée égale la qualité de sortie. L'élément humain continue de dominer. »

N'allez pas dire que les ordinateurs ou d'autres technologies de l'information et de la communication (TIC) font avancer les pays dans leur développement. Il arrive très souvent, assure-t-elle, que ces fameuses technologies échouent à cet égard.

La chercheuse du CIUEM, le Centre informatique de l'Université Eduardo Mondlane du Mozambique, concède cependant que l'on peut faire adopter rapidement les ordinateurs ou d'autres TIC, mais qu'il faut que tout le reste soit en place aussi, comme les ressources humaines, l'introduction de la technologie et la formation, qui sont tous essentiels.

Un formidable défi

Gaster a l'habitude de s'occuper de « tout le reste ». En 1996, elle dirigeait une équipe multidisciplinaire chargée de projets pilotes de télécentres au Mozambique. Dès le départ, il s'agissait de créer un outil pour promouvoir le développement local, tout particulièrement dans les zones rurales, où vivent 80 % des 17 millions d'habitants que compte le pays.

Les défis étaient et restent de taille. En effet, le Mozambique est un pays immense dépourvu d'infrastructures, encore que la situation s'améliore en ce qui concerne les télécommunications, grâce à des investissements publics importants; 60 % de la population est encore analphabète et le taux de chômage est élevé; le nombre d'internautes avoisine les 0,08 %, comparé à 44 % dans un pays comme le Canada; et les nouveaux abonnés qui peuvent se permettre de payer les frais d'installation attendent parfois plus de quatre ans pour avoir une ligne téléphonique.

D'un point de vue pratique, fait remarquer Gaster, « personne ne savait à quoi ressemblerait un télécentre au Mozambique. Nous avons donc demandé au Centre de recherches pour le développement international (CRDI) du Canada de nous aider à financer une vraie étude de faisabilité. »

Deux sites pilotes ont été retenus : un dans la ville de Namaacha, à 70 kilomètres au sud-ouest de Maputo, capitale du pays, le long de la frontière avec le Swaziland, et l'autre, à Manhiça, à 78 kilomètres au nord de la capitale. [Voir article relié : [Les télécentres, centres de communications polyvalents](#)] Dans les deux cas, les chercheurs ont évalué les besoins locaux en matière d'information et de communication, le revenu des ménages et les dépenses prioritaires, et les tendances économiques et démographiques, ainsi que la volonté des gens de payer pour des services améliorés ou nouveaux.

« L'étude de faisabilité a vraiment permis de connaître les gens et d'avoir une petite idée de la dynamique locale », explique Gaster.

Un menu de services

L'étude a confirmé, sans surprise, que le téléphone était le principal moyen de communication avec le monde extérieur et que la radio était le moyen d'information courant. Elle a aussi révélé que les dépenses de santé et d'éducation étaient prioritaires, après celles « d'alimentation et d'eau, par exemple. Ce que les gens attendaient réellement d'un télécentre, c'étaient des services dans le domaine de l'éducation, des communications de base et des compétences en informatique », précise Gaster.

Le menu de produits et de services créé pour répondre à ces besoins comprenait l'accès à Internet, le courrier électronique, l'utilisation d'ordinateurs, la formation à l'utilisation des progiciels Microsoft Office, des services d'imprimerie et des services connexes (numérisation, traitement de texte, production d'invitations et de cartes de visite, etc.), des services de photocopie, de télécopieur et de téléphone, la télévision et la vidéo, et une petite bibliothèque. À Namaacha, à cause des relations commerciales avec le Swaziland voisin, un cours d'anglais a également été offert.

Pour l'instant, ce sont les services de photocopie et le téléphone public qui sont les plus populaires dans les télécentres. Le service Internet et le courrier électronique sont beaucoup moins utilisés. Pour ces deux derniers, les clients doivent d'abord accéder au fournisseur de service Internet du télécentre, c'est-à-dire au CIEUM, à Maputo. Or, la connexion se fait par appel interurbain, et le coût en est prohibitif pour la plupart des usagers.

La formation en informatique est également populaire. « C'est un des services les plus demandés, et les gens sont même prêts à payer », commente Gaster.

Tendre la main aux femmes

D'autres organisations ont également profité des possibilités de formation offertes par les télécentres. Ainsi, le Forum Mulher, organisation-cadre nationale pour les femmes, a pu obtenir des fonds auprès de ses membres, à savoir de groupes tels que celui des vendeuses de marché de Manhiça. [Voir article relié : [Une nouvelle ouverture sur le monde pour les femmes](#)] D'après Lucilia Xerinda, qui coordonne les cours du Forum Mulher, la confiance que l'on acquiert en apprenant à maîtriser de nouvelles compétences et en découvrant une technologie peu familière est essentielle. « Les femmes ne pensent plus que les ordinateurs ne sont que pour les hommes et les jeunes », dit-elle.

Les données de Gaster montrent cependant que, malgré les efforts du Forum Mulher, les femmes utilisent moins souvent les télécentres que les hommes. En fait, leurs clients les plus assidus sont des hommes jeunes, âgés de 17 à 25 ans. Cela tient probablement à ce qu'ils bénéficient d'un niveau d'instruction plus poussé que les jeunes femmes. Les deux groupes considèrent que les

connaissances en informatique constituent un tremplin vers de meilleurs emplois, mais les hommes sont plus nombreux à poursuivre leurs ambitions.

Les contraintes de l'expansion

Malgré une évaluation qui montre que les habitants de Manhiça et de Namaacha apprécient leur télécentre, reconnaît Gaster, « nous n'avons pas pu concrétiser tout ce que notre théorie des télécentres suppose sur le plan de l'aménagement proactif ». Selon elle, cela tient en partie au coût et à la qualité des produits et des services de télécommunications actuels qui rendent l'accès à Internet et au courrier électronique prohibitif pour les gens ordinaires.

« Ce coût est également prohibitif pour les télécentres, étant donné que nous essayons de faire l'essai d'un modèle durable, ajoute-t-elle. Les employés des télécentres hésitent à utiliser Internet à cause de la facture de téléphone phénoménale qui arrivera à la fin du mois. »

Les ressources humaines représentent une autre contrainte. « Nos télécentres, explique encore Gaster, sont tenus par des jeunes de 22 ans qui ont un niveau d'instruction de 10^e année. Leur aptitude à prendre des initiatives, à expérimenter, autrement dit à aller plus loin — étant donné surtout le prix de l'expérimentation — est limitée. Alors, il faut former et former encore. Trop souvent, nous n'avons ni le temps ni le budget voulu pour tout ce que nous aimerions faire. »

Perspectives d'avenir

Lorsque Gaster pense à l'avenir, elle note avec une certaine satisfaction que l'idée des télécentres, et tout ce qui va de pair avec, est entrée dans le vocabulaire des gens à l'échelle provinciale. Elle souligne aussi qu'ils occupent une place d'honneur dans la politique de TIC du pays et dans sa stratégie de mise en œuvre, et rappelle que la notion d'accès universelle est écrite noir sur blanc dans ces deux documents.

« J'espère que ce projet débouchera sur d'autres initiatives avec d'autres gens, dans d'autres régions du pays, dit-elle, parce que nous voulons vraiment créer une sorte de franchise. Notre projet est un projet pilote qui sert à confirmer et infirmer, etc. »

Elle s'inquiète, cependant, du débat actuel au Mozambique sur la viabilité et sur le rôle du secteur privé dans la création de télécentres ailleurs dans le pays. « Ma plus grande crainte, c'est que nous perdions le concept original de télécentre, outil proactif du développement local. Nous nous enfermons dans cet autre discours sur la viabilité, etc., aux dépens des volets à financer, comme la formation des femmes. C'est un problème que nous avons encore à régler et qu'il faut sans cesse rappeler aux gens qui travaillent dans ce domaine, que ce soit dans le public ou le privé. »

Kevin Conway est rédacteur principal à la Division des communications du CRDI, à Ottawa.

Renseignements

Polly Gaster, directrice de projets et de recherche, Centre informatique de l'Université Eduardo Mondlane (CIUEM), CP 479, Maputo, Mozambique; tél. : (258 1) 492601, poste 217; téléc. : (258 1) 494755; courriel : polly@nambu.uem.mz